

OPĆI UVJETI REZERVIRANJA SMJEŠTAJNIH JEDINICA NOVASOL ZA 2018.

Opći uvjeti rezerviranja smještajnih jedinica NOVASOL za 2018. (dalje u tekstu „uvjeti rezervacije“)

Rezervacijom stupate u sporazum između vas kao gosta i vlasnika objekta za odmor (dalje u tekstu: „vlasnik objekta“). Kada se sporazum odnosi na uslugu smještaja u plutajućem objektu, ovi će se uvjeti rezervacije primjenjivati uz posebne uvjete koji se primjenjuju na plovila za stanovanje. NOVASOL djeluje kao posrednik vlasnika objekta i snosi odgovornost isključivo kao posrednik. Kada se u ovim uvjetima rezervacije kaže da radnja poduzima NOVASOL, ta se radnja poduzima u ime vlasnika objekta. Rezervacija objekta za odmor uvijek podliježe ovim uvjetima rezervacije koji zajedno s rubrikom „Važne informacije“ na web stranici novasol.hr i vaučerom čine sporazum o usluzi smještaja između vas i vlasnika objekta. Putničke agencije, korisnici internet stranice i druge agencije za rezervacije ne mogu sklopiti sporazume čije se odredbe razlikuju od uvjeta rezervacije NOVASOL ili podataka navedenih u važećem katalogu ili na internetu. NOVASOL ne prodaje odmore u paket aranžmanu niti povezane putne aranžmane. Ovi uvjeti rezervacije uređuju samo sporazum o usluzi smještaja u objektu za odmor. Gost se mora upoznati sa svim uslugama navedenima u uvjetima rezervacije NOVASOL ili na internetu u rubrici „Važne informacije“. Sve izmjene sporazuma o uslugama smještaja valjane su samo ako su u pisanom obliku. Ako želite kupiti dodatne usluge ili proizvode od vlasnika objekta ili ako su vam pružene bilo kakve dodatne usluge ili proizvodi koji nisu uključeni u sporazum o usluzi smještaja, kao što su ulaznice za vodeni park ili zabavni park ili slično, takve dodatne usluge ili proizvodi predstavljaju dodatan sporazum između vas i vlasnika objekta za odmor ili davatelja usluge/proizvoda.

Uvodni dio

Prije početka gostova boravka u objektu za odmor, gost će primiti dokumente o rezervaciji koji sadrže opis puta i upute gdje se nalaze ključevi objekta za odmor. Na dan rezervacije objekta za odmor nositelj rezervacije mora imati barem 18 godina. U slučaju da su gosti zapravo skupina mladih, nositelj rezervacije objekta za odmor ne smije biti mlađi od 21 godine na dan rezervacije objekta za odmor.

1. Razdoblje trajanja rezervacije

U rubrici „Moja rezervacija“ na internetu nositelj rezervacije može preuzeti e-dokumente gdje se navodi u koje je vrijeme moguće preuzeti ključ i kada je objekt za odmor spreman za dolazak. Ključ se može preuzeti u vrijeme navedeno u dokumentima o rezervaciji, osim ako se unaprijed postigne sporazum o kasnijem/ranijem preuzimanju ključa i kada gost plati eventualno dogovorenu naknadu vlasniku. Objekt za odmor potrebno je napustiti najkasnije do 10:00 na dan odlaska. Ključ se može preuzeti samo ako je usluga smještaja u potpunosti plaćena u skladu s uvjetima rezervacije i uz predočenje originalnog vaučera i određene isprave s fotografijom.

2. Objekt za odmor

2.1. Veličina i upotreba objekta za odmor i pripadajućeg zemljišta

Objekt za odmor se može koristiti isključivo u svrhu odmora, osim ako gost i NOVASOL nisu postigli drugačiji dogovor. Navedeni kvadratni metri objekta izračunani su na temelju vanjskih mjera i druća. Zabranjeno je postavljanje šatora ili parkiranje kućice za kampiranje ili slično na zemljištu objekta za odmor ili oko njega.

2.2. Broj gostiju

U svakom trenutku u objektu za odmor i pripadajućem posjedu smije boraviti samo onoliko osoba koliko je navedeno u katalogu, na našoj internet stranici i na vaučeru. Navedeni broj uključuje djecu neovisno o njihovoj dobi. Jedina su iznimka objekti koji nude mogućnost dovođenja jednog dodatnog djeteta (mlađeg od 4 godine) bez dodatne naknade. Ovu je mogućnost potrebno odabrati prilikom rezervacije te će biti navedena u podacima o objektu (odjeljak „Osnovni podaci“) koje možete pročitati na našoj internet stranici. Ako u objektu boravi više osoba od najvećeg dopuštenog broja ili gost postavi šatore ili parkira kućice za kampiranje ili slično na pripadajućem zemljištu objekta za odmor ili oko njega, vlasnik objekta ili NOVASOL imaju pravo zatražiti da dodatne osobe napuste objekt za odmor bez prethodne obavijesti. Ako gost ne postupi u skladu s ovim zahtjevom unutar 12 sati, vlasnik objekta ima pravo na raskid sporazuma o usluzi smještaja s trenutnim učinkom i pravo primorati sve one koji borave u objektu za odmor da ga napuste bez daljnjih obavijesti i bez povrata novca. NOVASOL primarno djeluje kao posrednik vlasnika pri rezervaciji njihovih objekta za odmor obiteljima i parovima. Skupine mladih, odnosno grupe od najmanje 6 osoba od kojih je većina mlađa od 21 godine, također su dobrodošle, ali takve skupine moraju u trenutku rezervacije o tome obavijestiti NOVASOL, u suprotnom NOVASOL ili vlasnik objekta imaju pravo odbiti uslugu smještaja takvoj skupini.

2.3. Kućni ljubimci i alergije

U nekim objektima kućni ljubimci nisu dopušteni. Međutim, ni vlasnik objekta ni NOVASOL ne mogu jamčiti da prethodno nije bilo kućnih ljubimaca u objektu niti da vlasnik objekta nema kućnih ljubimaca. Ni vlasnik objekta ni NOVASOL ne preuzimaju odgovornost za alergijske reakcije gosta zbog prethodnog boravka kućnih ljubimaca u bilo kojem od objekata za odmor.

2.4. Buka

Povremeno gosti mogu neočekivano čuti buku gradilišta, prometa itd.

Ni vlasnik objekta ni NOVASOL ne mogu se smatrati odgovornima za neočekivanu buku.

2.5. Internet

Internetska veza / širokopojasna mreža nudi se na nekoliko različitih načina, primjerice putem kabela, Wi-Fi-ja itd. Internet je dodatna usluga koju vlasnik objekta pruža i zbog moguće neadekvatne pokrivenosti na području objekta za odmor i varijabilnih količina podataka i brzine, ni NOVASOL ni vlasnik objekta ne mogu biti odgovorni za loš signal, preopterećenu antenu, kabelske probleme ili druge probleme s pokrivenošću ili količinom podataka. Pristup internetu dopušten je samo odraslima, a korištenje interneta mora biti u skladu s relevantnim propisima.

2.6. Pušenje

Pušenje nije dopušteno u objektu za odmor osim ako nije drugačije izričito navedeno. To međutim ne znači da se u objektu za odmor nikad nije pušilo. Za kršenje zabrane pušenja naplaćuje se kazna od 3.000 HRK.

2.7. Plovila

Ako vlasnik objekta besplatno stavi plovilo na raspolaganje gostima, gost koji posuđuje plovilo odgovoran je za korištenje istoga te snosi i odgovornost ukoliko zakonski predviđena oprema nije prisutna tijekom korištenja plovila. U sporazume o najmu plovila od vlasnika objekta ili bilo koje treće strane stupa isključivo gost, a davatelj plovila i NOVASOL ne snose nikakvu odgovornost. Ako upotreba plovila iziskuje zakonsku dozvolu, pomorsku dozvolu ili slično, gost je odgovoran za dobivanje takve dozvole i za njezino predočenje ako se to zatraži. Sve osobe koji koriste plovilo moraju nositi prikladne prsluke za spašavanje. Gost je dužan osigurati da svakog koristi prsluk za spašavanje, a ni vlasnik objekta ni NOVASOL nisu dužni gostu staviti na raspolaganje prsluk za spašavanje. Gost ne treba očekivati da objekt za odmor sadrži prsluke za spašavanje za sve korisnike. Djeca mlađa od 16 godina mogu koristiti plovilo samo u društvu odrasle osobe. Iz sigurnosnih razloga gost je dužan slijediti sve upute vlasnika objekta ili NOVASOLa u vezi s korištenjem plovila. Nakon svakog korištenja plovila gost mora zbrinuti plovilo na odgovarajući i odgovoran način i iznad granice plima. Ni vlasnik objekta ni NOVASOL ne mogu se smatrati odgovornima za nezgode, oštećenja ili ozljede vezane s uporabom plovila.

2.8. Bazeni

Iz sigurnosnih razloga, gost će slijediti sve upute dobivene od vlasnika objekta ili NOVASOLa u vezi s korištenjem bazena, ako on postoji u objektu za odmor. Gosti koriste bazen na vlastitu odgovornost. Djeci mlađoj od 16 godina nije dopušteno boraviti oko bazena ili u bazenu bez nadzora odrasle osobe.

2.9. Nepokretna plovila za stanovanje

Gost mora poštovati važeće nacionalne i lokalne propise, pojedinačna pravila koja se primjenjuju na područje gdje se nalazi plovilo za stanovanje jer je nepoštivanje zakona kazneno djelo. Gost je dužan upoznati se s primjenjivim pravilima i propisima po dolasku na plovilo za stanovanje, primjerice s obzirom na zbrinjavanje smeća, pražnjenje brodskih nužnika ili pražnjenje septičkih spremnika, upotrebu pirotehničkih sredstava, korištenje otvorenog plamena i korištenje roštilja, ribolov, korištenje vodenih skija, daske za jedrenje, vodenih skutera ili slično, plivanje, ronjenje itd. Daljnje informacije bit će dostupne na plovilu za stanovanje.

3. Cijene i plaćanje

Ako nije drugačije navedeno, sve su cijene izražene u kunama (HRK) po objektu tjedno.

Rezervacija je odmah obvezujuća, bez obzira na način rezerviranja.

Kada je rezervacija gosta evidentirana, NOVASOL će gostu poslati potvrdu rezervacije i iznos rezervacije, plativ u jednoj ili dvije rate (vidjeti u nastavku). Vaučer je dostupan nakon što je iznos rezervacije u potpunosti plaćen, kao i detalji o preuzimanju ključa i opis puta. Ako je gost odabrao elektroničke dokumente, poruka e-pošte s poveznicom na „Moja rezervacija“ bit će prosljeđena odmah nakon rezervacije. Poveznica sadrži podatke o plaćanju, a ostale je dokumente moguće preuzeti nakon što je iznos u cijelosti uplaćen.

3.1. U slučaju rezervacija izvršenih 56 ili više dana prije početka rezerviranog razdoblja primjenjuju se sljedeći uvjeti plaćanja:

Prva rata od 25 % ukupnog iznosa odmah je dospjela i mora se uplatiti u korist NOVASOLa najkasnije 8 dana nakon izvršenja rezervacije.

Druga rata koja iznosi preostalih 75 % iznosa rezervacije dospijeva i mora se uplatiti u korist NOVASOLa najkasnije 42 dana prije početka rezerviranog razdoblja.

3.2. U slučaju rezervacija izvršenih 55 ili manje dana prije početka rezerviranog razdoblja primjenjuju se sljedeći uvjeti plaćanja:

Ukupna vrijednost rezervacije odmah je dospjela i mora se uplatiti u korist NOVASOLa najkasnije 3 dana nakon izvršenja rezervacije.

Ako se ne poštuju uvjeti plaćanja, to se smatra kršenjem sporazuma i NOVASOL ima pravo raskida sporazuma o usluzi smještaja bez prethodne najave, ali će, ako je moguće, o tome obavijestiti gosta prije raskida. Raskid sporazuma ne oslobađa gosta od obveze plaćanja svih dospjelih iznosa te se u tom slučaju primjenjuju odredbe o otkazivanju iz članka 6. Ako nije drugačije navedeno u katalogu ili na našoj internet stranici, iznos rezervacije isključuje struju, naftu, plin itd., kao i grijanje (uključujući drvo za ogrjev) i vodu.

4. Porezi, valuta i turističke pristojbe

NOVASOL ima pravo proporcionalno povećati iznos rezervacije u slučaju povećanja poreza. Ako to zatraži gost, NOVASOL mora pružiti dokaz o takvom povećanju cijene.

U slučaju promjene valute u zemlji u kojoj se nalazi objekt za odmor ili promjene valute koju NOVASOL koristi za fakture koje se odnose na objekt za odmor u odnosu na valutu navedenu u katalogu, na internetu i/ili u cjeniku, koja je primjenjiva na gostovo plaćanje usluge smještaja, iznos rezervacije može biti povećan u bilo kojem trenutku nakon što se stupilo u sporazum o usluzi smještaja i prije gostova boravka u objektu za odmor za isti postotak za koji je važeća valuta porasla od objavljivanja kataloga i/ili cjenika. Navedena okolnost ne daje gostu pravo na otkazivanje rezervacije.

5. Sigurnosni paket NOVASOL koji uključuje Zaštitu od otkazivanja – Jamstvo bez rizika u slučaju otkaza ugovora o radu ili novog radnog mjesta – Jamstvo povrata novca – Jamstvo najpovoljnije cijene

Kada gost rezervira objekt za odmor putem NOVASOLa, gost će automatski biti pokriven sigurnosnim paketom NOVASOLa. Sigurnosnim paketom NOVASOL nastoji ponuditi gostu najbolju moguću sigurnost.

Zaštita od otkazivanja primjenjuje se ako se realiziraju sljedeći uvjeti:

5.1.1. Zaštita od otkazivanja primjenjuje se u onim slučajevima kada je boravak gosta u rezerviranom objektu za odmor onemogućen ili u znatnoj mjeri otežan:

a. Ako osobe navedene prilikom stupanja u sporazum o usluzi smještaja ili njihovi supružnici, djeca, roditelji, braća i sestre, bake i djedovi, unuci, zetovi ili snahe ili roditelji preminu ili obole od akutne bolesti ili se ozbiljno ozljede što zahtijeva hospitalizaciju, mirovanje propisano od strane liječnika ili bilo što sličnog karaktera. Akutna bolest novostečena je bolest (od trenutka rezervacije), dokazana sumnja na novostečenu i ozbiljnu bolest ili neočekivano pogoršanje postojeće bolesti ili kronične bolesti.

b. Ako je neposredno prije početka boravka gosta u objektu za odmor privatnom domu gosta nanesena značajna šteta zbog požara ili provala ili je došlo do nezakonitog štrajka u poduzeću u vlasništvu gosta.

5.1.2. Zaštita od otkazivanja ovisi o sljedećim uvjetima:

a. gost mora obavijestiti NOVASOL o bolesti najkasnije 24 sata nakon pojave bolesti, bilo pisanim ili telefonskim putem, a NOVASOL mora biti obaviješten o otkazivanju najkasnije do podneva na dan dolaska koji je naveden u sporazumu o usluzi smještaja

b. NOVASOL mora zaprimiti dokaz o incidentu koji opravdava otkazivanje, tj. potvrdu liječnika, potvrdu o smrti ili policijsko izvješće, najkasnije 3 dana (72 sata) od trenutka obavijesti. Naknadu za izdavanje bilo kakve potvrde, izvješća ili izjave plaća gost.

5.1.3. Gost je zaštićen od trenutka rezervacije do njegovog dolaska u objekt za odmor. Ne postoji pokrivenost nakon početka razdoblja rezervacije, niti se ono odnosi na ranije dolaske.

5.1.4. U slučaju uspješnog potraživanja ukupan iznos rezervacije, umanjnjen za administrativnu naknadu od 550 HRK, vraća se gostu.

5.1.5. NOVASOL neće nadoknaditi druge troškove koji mogu nastati kao rezultat gore navedenih događaja, u skladu s uvjetima Zaštite od otkazivanja. Preporučuje se da gost stupi u kontakt sa svojom turističkom agencijom ili osiguravajućom kućom radi sklapanja relevantnog osiguranja.

Pitanja glede Zaštite od otkazivanja upućuju se NOVASOLu.

NOVASOLOvo jamstvo bez rizika u slučaju otkaza ugovora o radu ili novog radnog mjesta kod novog poslodavca

5.2.1. Jamstvo bez rizika primjenjuje se u sljedećim situacijama:

a. u slučaju neželjenog otkaza ugovora o radu gosta ili,

b. u slučaju da gost nema mogućnost odlaska na odmor u zakazanom razdoblju zbog novog radnog mjesta kod novog poslodavca.

5.2.2. Jamstvo bez rizika primjenjuje se samo ako NOVASOL dobije dokumentaciju o relevantnom događaju (vidjeti članak 5.2.1. stavke a i b), najkasnije 8 dana prije početka razdoblja rezervacije.

5.2.3. Ako je Jamstvo bez rizika stupilo na snagu, gost može odabrati:

a. prijenos sporazuma o usluzi smještaja na treću stranu bez dodatnih troškova ili,

b. otkazivanje rezervacije i ostvarivanje punog povrata iznosa rezervacije uz plaćanje administrativne naknade od 550 HRK.

5.2.4. Ako vlasnik objekta za odmor zbog insolventnosti ne može staviti objekt za odmor na raspolaganje gostu kako je dogovoreno, NOVASOLOvo jamstvo bez rizika automatski će stupiti na snagu i u takvim slučajevima, gdje god je to moguće, NOVASOL će ponuditi gostu drugi objekt za odmor.

5.2.5. Ako je drugi objekt koji se nudi gostu jeftiniji, gost će primiti povrat razlike u cijeni.

5.2.6. Jamstvo bez rizika ne vrijedi u slučaju više sile.

U sljedećim situacijama se primjenjuje NOVASOLOvo jamstvo povrata novca:

5.3.1. Jamstvo povrata novca primjenjuje se samo na objekte za odmor s unutarnjim bazenom. Isplata se vrši samo u onim slučajevima u kojima objekt za odmor ima ozbiljne nedostatke koji se ne mogu odmah ukloniti pa je uporabljivost objekta za odmor znatno smanjena, npr. zbog toga što se bazen ne može koristiti ili je sustav za grijanje objekta za odmor neispravan.

5.3.2. Jamstvo povrata novca vrijedi samo ako su ispunjeni sljedeći uvjeti:

a. gost je uložio pritužbu odmah za vrijeme boravka u objektu za odmor,

b. NOVASOL nije uspio ukloniti kvar u roku od 24 sata nakon što se gost požalio i,

c. navedeni se nedostaci ne mogu pripisati gostu.

5.3.3. Jamstvo povrata novca primjenjuje se od dana kada NOVASOL primi pritužbu i na ostatak razdoblja rezervacije.

5.3.4. Ako Jamstvo povrata novca stupi na snagu, gost može odabrati:

a. napustiti objekt za odmor i primiti proporcionalni iznos vraćenog iznosa jednak preostalim danima rezervacije ili,

b. dobiti ponudu zamjenskog objekta za ostatak rezerviranog razdoblja. Ako je zamjenski objekt koji se nudi na raspolaganje gostu jeftiniji, gost će primiti povrat razlike u cijeni. Razlika se procjenjuje proporcionalno u skladu s preostalim rezerviranim razdobljem.

5.3.5. Ako Jamstvo povrata novca stupi na snagu, gost ne plaća završno čišćenje kada napušta izvorni objekt za odmor.

5.3.6. Jamstvo povrata novca ne može se tražiti u slučaju više sile.

Sljedeće se primjenjuje na NOVASOLOvo jamstvo najpovoljnije cijene:

5.4.1. Jamstvo najpovoljnije cijene može se zatražiti samo ako se željeni objekt za odmor može rezervirati za isto razdoblje i pod istim uvjetima rezervacije, ali po nižoj cijeni u istoj valuti putem alternativnog kataloga ili na alternativnoj internet stranici u matičnoj zemlji gosta.

5.4.2. Ako Jamstvo najpovoljnije cijene stupi na snagu, gost će dobiti povrat razlike u cijeni.

5.4.3. Jamstvo najpovoljnije cijene ne može se tražiti ako je uzrok razlike u cijeni povećanje poreza, naknada ili fluktuacija tečaja.

6. Otkazivanje/izmjene

6.1. Otkazivanje rezervacije moguće je isključivo u pisanom obliku i primjenjuje se od dana kada NOVASOL o tome primi obavijest.

6.2. Ako se rezervacija otkáže iz razloga koje sigurnosni paket NOVASOL ne obuhvaća (vidjeti članak 5.), naplaćuju se sljedeće naknade:

6.2.1. Ako objekt za odmor može primiti više od 14 osoba, primjenjuju se sljedeće naknade:

a) od dana rezervacije do 70 dana prije početka rezerviranog razdoblja, 25 % ukupnog iznosa rezervacije.

b) od 69 dana prije početka rezerviranog razdoblja, 100 % ukupnog iznosa rezervacije.

6.2.2. Za ostale objekte za odmor, naplaćuju se sljedeći iznosi:

a) od dana rezervacije i do 70 dana prije početka rezerviranog razdoblja, 10 % ukupnog iznosa rezervacije (međutim, ne manje od 550 HRK).

b) od 69 do 40 dana prije početka rezerviranog razdoblja, 25 % ukupnog iznosa rezervacije (međutim, ne manje od 550 HRK).

c) od 39 dana prije početka rezerviranog razdoblja, 100 % ukupnog iznosa rezervacije.

Ako NOVASOL ne dobije obavijest o otkazivanju u pisanom obliku, gost je dužan platiti cijeli iznos rezervacije, čak i ako se iznajmljeni objekt za odmor ne koristi. Naknada će biti zaokružena na okrugli iznos u kunama.

6.3. Ako se objekt za odmor iznajmi drugom gostu po punoj cijeni, naknade navedene u člancima 6.2.1. i 6.2.2. mogu se umanjiti na naknadu od 25 % ukupnog iznosa rezervacije ili 550 HRK, ovisno o tome što je povoljnije za gosta.

Ako se objekt za odmor ne iznajmi drugome ili ako se objekt za odmor ne iznajmi po punoj cijeni, primjenjuju se naknade navedene u članku 6.2.

6.4. Rokovi iz članaka 6.2.1. i 6.2.2. istječu neposredno prije ponoći.

6.5. Ako se gost može zamijeniti s drugim gostom za isto razdoblje i po istoj cijeni, NOVASOL će prihvatiti promjenu imena uz naknadu od 550 HRK. Potrebno je poslati u pisanom obliku obavijest NOVASOLu. Naknada će biti uklonjena ako je rezervacija obuhvaćena NOVASOL ovim jamstvom bez rizika.

6.6. NOVASOL će u najvećoj mogućoj mjeri omogućiti gostu da izmijeni svoju rezervaciju drugim objektom za odmor do 40. dana prije početka rezerviranog razdoblja uz naknadu od 550 HRK i razliku u cijeni između izvornog i novog objekta za odmor. Svaka izmjena izvorne rezervacije na 40. dan i nakon njega, a prije početka rezerviranog razdoblja, smatra se otkazivanjem (vidjeti gore navedene uvjete).

7. Podmirivanje računa energije, vode i telefona

7.1. Energija i voda

U objektima za odmor gdje potrošnja energije i vode nije uključena u iznos rezervacije (provjerite simbole u opisu) i u kojima nema automata na kovance, unaprijed se određuje iznos po broju osoba na vaučeru ili se gostu uručuje obrazac za vodu i električnu energiju zajedno s ključem. U suprotnom će obrazac biti istaknut na vidljivom mjestu u objektu za odmor. Očitavanje brojila mora se upisati na taj obrazac po dolasku za sve oblike potrošnje koji će se koristiti, bilo da je to voda, struja, grijanje, plin ili bilo koja druga potrošnja. Mjerač električne energije ne prikazuje decimalne brojeve, tj. mjerač prikazuje cijeli kWh. Sve crvene brojke također predstavljaju cijeli kWh. Po završetku rezerviranog razdoblja gost, vlasnik objekta ili zaposlenik NOVASOLA ponovno će očitati mjerač električne energije, a ovo očitavanje bit će osnova za podmirenje potrošnje energije. Gost će platiti potrošnju energije za cijelo razdoblje rezervacije, čak i ako se gost nije koristio objektom za odmor tijekom cijelog rezerviranog razdoblja. U razdoblju od 1. studenoga do 31. ožujka objekt za odmor unaprijed se grije na otprilike 15 °C ako je objekt za odmor rezerviran najkasnije tri dana prije početka razdoblja najma. U razdoblju od 1. studenog do 31. ožujka primjenjuju se očitavanja gosta ili vlasnika objekta, a očitavanja NOVASOLA primjenjuju se od 31. ožujka do 31. listopada. Unutarnji bazeni dostupni u rezerviranom razdoblju su grijani.

To je osnovan uvjet koji objekt za odmor visokih standarda mora ispuniti. Stoga se mogu očekivati dodatni troškovi (struja, nafta) za grijanje bazena; cijena se razlikuje ovisno o razdoblju godine, temperaturi vode i veličini bazena. Temperatura vode otprilike iznosi 24 °C po dolasku (međutim, navedeno se ne primjenjuje na rezervacije napravljene manje od 3 dana prije dolaska). Ne može se očekivati da će vanjski bazeni biti grijani te ih se ne može koristiti tijekom cijele godine. Za dodatne informacije pogledajte „Važne informacije” na našoj internet stranici.

7.2. Telefon

Upotreba telefona, ako je dostupan, podmiruje se na odlasku. Iznos se podmiruje zajedno s troškovima energije.

8. Polozi ili plaćanja na račun za troškove potrošnje

U skladu sa željama vlasnika objekta, dospelji iznosi prema sporazumu o usluzi smještaja u određenim će slučajevima uključivati plaćanje na račun troškova potrošnje te u nekim slučajevima i polog. Troškovi potrošnje i polog naplaćuju se s iznosom rezervacije ili se plaćaju gotovinom kada gost preuzme ključ. Plaćanje troškova potrošnje na račun služi kao sredstvo osiguranja troškova za potrošnju energije, telefona itd. Polog služi kao osiguranje vlasniku objekta u slučaju bilo kakvog oštećenja iznajmljenih prostora ili nezadovoljavajućeg završnog čišćenja. Ako se naplaćuje polog, iznos pologa ovisi, među ostalim, o veličini objekta za odmor, sadržajima i opremi, trajanju boravka i svrsi za koju se objekt za odmor rezervira. Ako je gost stupio u sporazum o najmu dodatne opreme, npr. plovila s motorom, izravno s vlasnikom objekta i izvan sporazuma koji je sklopio s NOVASOLom kao posrednikom, gostu se može naplatiti dodatni polog.

Iznos plaćanja na račun za troškove potrošnje i polog navedeni su u sporazumu o usluzi smještaja, u katalogu i/ili na internet stranici. Povrat plaćanja na račun za troškove potrošnje i/ili pologa izvršit će se najkasnije u roku od tri tjedna nakon gostova odlaska iz objekta za odmor. Svaka šteta i/ili nedostatak završnog čišćenja plus naknada za održavanje oduzet će se prije povrata pologa. Ako ukupna vrijednost navedenog iznosa prelazi iznos pologa ili su troškovi potrošnje veći od iznosa prethodno uplaćenih na račun, gostu će se fakturirati dodatni iznos. U slučaju skupine mladih, vidjeti 2.2, ili u slučaju rezerviranog razdoblja objekta za odmor duljeg od 14 dana ili u slučaju da se objekt za odmor nije rezervirao u svrhu odmora, NOVASOL u ime vlasnika objekta, vlasnik objekta ili njegov predstavnik ima pravo naplatiti povećani polog do 3.500 HRK po ležaju koje objekt za odmor ima na raspolaganju te se može naplatiti jedno ili više završnih čišćenja, ovisno o trajanju boravka.

9. Završno čišćenje

Po odlasku gost mora ostaviti uredan i temeljito očišćen objekt. Gost mora obratiti posebnu pažnju pri čišćenju hladnjaka, zamrzivača, štednjaka, pećnice, roštilja i sanitarija. Gost napušta objekt za odmor u stanju u kojem bi ga hito i preuzeti. Moguće je naručiti završno čišćenje od NOVASOLA ili vlasnika objekta uz plaćanje naknade. Zbog odgovornosti prema vlasniku objekta gost ne smije dopustiti da bilo koja treća strana obavlja čišćenje. Ako se završno čišćenje ne provede ili nije zadovoljavajuće ili ako objekt za odmor ostane u neurednom stanju, gostu se šalje faktura za navedene troškove. Ako je završno čišćenje uključeno u cijenu rezervacije ili je gost naručio završno čišćenje, gost svejedno ima obvezu

oprati posude, isprazniti hladnjak, očistiti pećnicu i vanjski roštilj i pospremiti objekt za odmor i okućnicu prije odlaska. Ako je u pitanju skupina mladih, vidjeti članak 2.2. ili ako se objekt za odmor iznajmljuje u svrhu koja nije odmor, vlasnik objekta ili njegov zastupnik ima pravo zahtijevati od gosta da plati obvezno završno čišćenje, a u slučaju rezerviranog razdoblja duljeg od 21 dan, vlasnik objekta ili njegov zastupnik ima pravo zahtijevati od gosta da plati obvezno čišćenje nakon 14 dana i svaki tjedan nakon toga.

10. Šteta

Gost mora na odgovarajući način postupati s rezerviranim prostorom i ostaviti ga u istom stanju u kojem ga je zatekao. Gost je odgovoran vlasniku objekta za svaku štetu na objektu za odmor i/ili njegovom inventaru/namještaju/uređajima ili sadržajima koje tijekom boravka nanese sam gost ili druge osobe kojima gost omogućio pristup rezerviranom objektu za odmor. Ako je gost odgovoran za štete manje vrijednosti, NOVASOL će pokriti do 1.000 HRK po rezervaciji, pod uvjetom da prije napuštanja objekta za odmor gost ispuni, potpiše i pošalje obrazac za manje štete koji je dostupan u objektu za odmor ili u elektroničkom obliku i pod uvjetom da gost nije platio polog, u kojem slučaju NOVASOL ne pokriva potraživanje. Šteta na objektu za odmor i/ili njezinom inventaru koja nastane tijekom rezerviranog razdoblja mora se odmah prijaviti NOVASOLu, vlasniku objekta ili njegovom predstavniku. Svako potraživanje vlasnika objekta za štete nastale tijekom rezerviranog razdoblja bez obzira na to je li takva šteta prijavljena od strane gosta ili je drugačije utvrđena, bit će prijavljeno u roku od 3 tjedna od kraja rezerviranog razdoblja osim ako gost nije postupao nemarno. Između svakog rezerviranog razdoblja, vlasnik objekta i/ili NOVASOL pregledat će objekt radi utvrđivanja bilo kakvog nedostatka ili oštećenja objekta za odmor i/ili pripadajućeg inventara, kao i nedostatka čišćenja ili nedovoljnog čišćenja.

11. Nedostaci, pritužbe i rješenja problema

Ako gost po preuzimanju objekta za odmor primijeti nedovoljno očišćeni objekt za odmor, štetu ili nedostatke, gost treba odmah podnijeti pritužbu inače će se smatrati da je gost preuzeo objekt za odmor u urednom i ispravnom stanju i gost će izgubiti pravo pritužbe na problem. Pritužbe na čišćenje potrebno je podnijeti odmah. Pritužbe na štetu ili nedostatke potrebno je podnijeti što je prije moguće i najkasnije 72 sata nakon dolaska ili nakon otkrića nedostatka ili štete. Pritužbe je potrebno podnijeti vlasniku objekta, predstavniku ili lokalnom uredu NOVASOLA. Kad kontaktirate s NOVASOLom izvan uobičajenog radnog vremena, možete koristiti službeni broj telefona +45 97 97 57 57 za podršku. Odgovornost je gosta saznati ime zaposlenika NOVASOLA koji obrađuje pritužbu. Poruke e-pošte ne bi se trebale koristiti za pritužbe tijekom boravka. Gost će pokušati izbjeći pogoršanje svake štete, nedostatka ili kvara te će pokušati umanjiti gubitke vlasniku objekta ili NOVASOLu. U slučaju pritužbe gost će NOVASOLu ili vlasniku objekta dati razumno vremensko ograničenje za otklanjanje ili popravljivanje bilo kakvih nedostataka ili oštećenja. Raniji odlazak iz objekta za odmor prije završetka rezerviranog razdoblja bez prethodne suglasnosti NOVASOLA bit će na trošak i rizik gosta. Gost ugrožava svoju mogućnost raskida sporazuma o uslugi smještaja i ugrožava gubitak prava na naknadu ili smanjenje cijene ako onemogućujući NOVASOLu otklanjanje ili popravak bilo koje štete ili mogućnost da mu ponudi premještaj u drugi objekt za odmor. NOVASOL zadržava pravo na rješavanje svake pritužbe premještanjem gosta u drugi objekt za odmor slične cijene i kvalitete, ako je to moguće. NOVASOL donosi ovu odluku prema vlastitom nahođenju. Ako prema mišljenju gosta prijavljena pritužba ne dovede do zadovoljavajućeg rješenja tijekom razdoblja boravka, pritužbu je potrebno dostaviti pismenim putem NOVASOLu na provjeru i dodatno istraživanje, najkasnije 28 dana nakon završetka rezerviranog razdoblja. Pritužbu u pisanom obliku šalju se na: NOVASOL AS, attn: Customer Care, Virumgårdsvvej 27, DK-2830 Virum, ili putem e-pošte na [customerservice\(a\)novasol.com](mailto:customerservice(a)novasol.com). NOVASOL će u svakom trenutku nastojati uzeti u obzir posebne želje gosta, ali ne može jamčiti da će se posebni zahtjevi ispuniti. Bilo kakva odgovornost i obveze nosi sam vlasnik objekta. NOVASOL će štiti interese vlasnika objekta glede realizacije rezervacija. Ako se suprotno očekivanjima rezervacija ne može realizirati iz razloga koji su izvan nadzora NOVASOLA, npr. zbog prodaje objekta po nalogu suda ili ako vlasnik prekriši sporazum ili slično, NOVASOL ima pravo otkazati rezervaciju te će smjesta vratiti gostu plaćeni iznos rezervacije. Međutim, NOVASOL također ima mogućnost prema vlastitom nahođenju ponuditi gostu drugi sličan objekt za odmor na istom području i za istu cijenu.

12. NOVASOL u ulozi posrednika

NOVASOL je posrednik vlasnika objekata za odmor i nije njihov vlasnik. Stoga sve ugovorne i pravne odgovornosti i obveze nosi sam vlasnik objekta. NOVASOL će štiti interese vlasnika objekta glede realizacije rezervacija. Ako se suprotno očekivanjima rezervacija ne može realizirati iz razloga koji su izvan nadzora NOVASOLA, npr. zbog prodaje objekta po nalogu suda ili ako vlasnik prekriši sporazum ili slično, NOVASOL ima pravo otkazati rezervaciju te će smjesta vratiti gostu plaćeni iznos rezervacije. Međutim, NOVASOL također ima mogućnost prema vlastitom nahođenju ponuditi gostu drugi sličan objekt za odmor na istom području i za istu cijenu.

13. Nadležnost

U slučaju spora pokreće se postupak u području nadležnosti gdje se nalazi objekt za odmor i rješava se prema danskom zakonu, prema sporazumu između strana.

14. Izvanredni događaji

14.1. Ako je rezervirani boravak onemogućen ili u znatnoj mjeri otežan zbog izvanrednih događaja/više sile, npr. rata, elementarnih nepogoda, katastrofa onečišćenja, suše, drugih izvanrednih vremenskih uvjeta, epidemija, zatvaranja granica, prometnih uvjeta, prekida trgovanja valutama, štrajkova, otpuštanja zaposlenih i sličnih slučajeva više sile koji nisu bili predvidljivi u trenutku stupanja u sporazum o uslugi smještaja, NOVASOL i vlasnik objekta imaju pravo otkazati sporazum o uslugi smještaja jer ni vlasnik objekta ni NOVASOL ne mogu se smatrati odgovornim za navedene situacije. U slučaju više sile NOVASOL ima pravo zadržati sve iznose koje je gost platio NOVASOLu.

14.2. Ni vlasnik objekta ni NOVASOL ne mogu se smatrati odgovornima za promjene okolnosti koje se ne odnose na sam objekt za odmor, kao što se vlasnik objekta i NOVASOL ne mogu smatrati odgovornima za nemogućnost uživanja za vrijeme odmora zbog, primjerice, radova na cesti ili građevinskih radova u blizini objekta za odmor, zatvaranja trgovina itd. –

uključujući promjenu radnog vremena, promjene mogućnosti plivanja – uključujući zabranu plivanja, gubitak ribolovnih prava, vremenske uvjete – uključujući poplave, šumske požare, nedostatak vode i druge slične okolnosti.

14.3. Ni vlasnik objekta ni NOVASOL ne mogu biti odgovorni za slučajeve najezde insekata u objektu za odmor ili imovini, niti za krađu, štetu ili slične okolnosti koje se odnose na imovinu gosta.

15. Dodatne informacije

15.1. Ovaj sporazum ne podliježe propisima o pravu na otkazivanje.

15.2. U slučaju bilo kakvog nesporazuma između gosta i NOVASOLA nastalog zbog međusobnog ugovaranja drugačijih uvjeta pismenim putem, postupit će se po ovim uvjetima rezervacije.

15.3. Rezervacija i boravak u objektima objekata za odmor ovise o raspoloživosti istih.

15.4. NOVASOL nije odgovoran za pogreške na fotografijama ili pisanim materijalima.

15.5. NOVASOL predstavlja sve informacije u katalogu i na našoj internet stranici što je točnije moguće. Budući da su objekti za odmor u privatnom vlasništvu, dane informacije podložne su promjenama. NOVASOL ne snosi odgovornost za takve promjene.

15.6. Odredbe i uvjeti NOVASOLA primjenjuju se na sva rezervirana razdoblja s datumom dolaska između 25.5.2018. i 12.1.2019.

15.7. Rezervacije objekta za odmor na temelju aktualnog kataloga ili internet stranice NOVASOLA za razdoblje koje započinje nakon 12.1.2019. temeljit će se na uvjetima za sljedeće godine koji će biti dostupni do siječnja 2019. NOVASOL zadržava pravo izmjene i dopune svojih uvjeta s vremena na vrijeme i bilo koji izmijenjen i dopunjen uvjet rezervacije bit će objavljen na internet stranici.

15.8. Svako poslovno korištenje naših brošura ili internet stranica, uključujući bilo kakvu reprodukciju u cijelosti ili djelomično, zabranjeno je prema važećim propisima.

15.9. Gost potvrđuje da je pročitao rubriku „Važne informacije“ na našoj internet stranici, koja je dio sporazuma o uslugi smještaja.

Obveze NOVASOL glede zaštite osobnih podataka

U kontekstu zakonodavnog okvira o zaštiti osobnih podataka voditelj obrade podataka je NOVASOL A/S, Virumgårdsvvej 27, 2830 Virum, Danska. Sve upite povezano sa zahtitom osobnih podataka možete poslati na sljedeću adresu e-pošte: [dainformation\(a\)novasol.com](mailto:dainformation(a)novasol.com) NOVASOL obrađuje osobne podatke koje ste pružili u vezi sa svojom rezervacijom jer je ta obrada nužna za zaključenje rezervacije i ispunjenje obveza određenih sporazumom o uslugi smještaja, kao i za ispunjenje pravnih obveza nametnutih NOVASOLu.

NOVASOL također obrađuje osobne podatke koje ste pružili u vezi sa svojom rezervacijom kako bismo naknadno kontaktirali s vama te vam pritom poslali kvalitetne ponude. Obrada vaših osobnih podataka temelji se na našoj želji da održimo s vama kontakt u nađi da ćete u budućnosti u suradnji s nama rezervirati objekt za odmor. Stoga možete očekivati da ćemo vam redovito slati takve ponude. **Imate pravo zatražiti da vam više ne šaljemo promidžbeni materijal, a to možete odmah napraviti slanjem poruke e-pošte na: [dainformation\(a\)novasol.com](mailto:dainformation(a)novasol.com)**

Upotrebljavamo neke osobne podatke u statističke svrhe kako bismo unaprijedili svoju uslugu za vas. S vremenom na vrijeme prenosimo šifrirane adrese e-pošte svojim partnerima, poput Facebooka i Googlea, kako bi ih oni upotrebljavali u ime NOVASOLA i tako stvorili zanimanje za naše proizvode, usluge i koncepte te kako bi potaknuli korisnike da posjete našu internet stranicu. Podatke o svojim korisnicima također upotrebljavamo za internet stranice trećih strana za podnošenje kritika, poput tvrtke Trustpilot, stoga možete primiti upit u kojem se traži da pružite vlastite komentare o svojem boravku u objektu za odmor i/ili o slugama koje ste primili od nas. Te aktivnosti obrade provode se na temelju naših namjera vezanih uz ciljni marketing i pružanje najbolje moguće usluge. **U svakome trenutku imate pravo uložiti prigovor na obradu vaših osobnih podataka u te svrhe.**

Unutar potrebnih razmjera, NOVASOL prenosi relevantne osobne podatke vaše rezervacije vlasnicima objekata, drugim tvrtkama grupe NOVASOL, poslovnim partnerima poput servisnih ureda, tvrtki za čišćenje, financijskih društava, osiguravajućih društava te tijelima javne vlasti, a sve u svrhu realizacije boravka u objektu za odmor, kako bi osigurali ispravno i sigurno plaćanje ili u mjeri koja je nužna za ispunjavanje obveza određenih relevantnim zakonima.

NOVASOL osobne podatke prenosi u zemlje izvan EU-a/EGP-a samo unutar potrebnih razmjera te samo nakon što smo ustanovili da postoje prikladne razine zaštite. To se može ustanoviti na osnovi odluka Europske komisije koja je potvrdila da je dotična zemlja osigurala prikladnu razinu zaštite, programom „Štit privatnosti“ ili standardnim sporazumom koji je odobrila Europska komisija. Detaljnije informacije o tome možete saznati tako da nam se obratite putem sljedeće adrese e-pošte: [dainformation\(a\)novasol.com](mailto:dainformation(a)novasol.com)

Vaše osobne podatke zadržavamo samo dok je to nužno u svrhu u koju smo ih prikupili ili u vezi s relevantnim propisima. Imate pravo primiti informacije o osobnim podacima koje smo o vama zabilježili, kao i njihovu kopiju, ispraviti netočne podatke, ishoditi brisanje vaših osobnih podataka ako više nisu potrebni za ispunjavanje svrhe u koju su prikupljeni ili ako je obrada nezakonita, također zatražiti da ograničimo obradu vaših osobnih podataka. Imate pravo uložiti prigovor nadzornom tijelu.

Vaše odgovornosti glede zaštite osobnih podataka:

U svezi s vašim boravkom u objektu primiti ćete potrebne osobne podatke koji se odnose na vlasnika objekta i na objekt za odmor.

Dužni ste surađivati s NOVASOLom po pitanju usklađenosti s propisima o zaštiti osobnih podataka. U okviru svojih obveza dužni ste osigurati da se osobni podaci obrađuju uz potrebne sigurnosne mjere, uključujući zaštitu od neovlaštene ili nezakonite obrade i od slučajnih gubitaka, uništavanja ili štete, te da su osobni podaci pohranjeni samo na nužno razdoblje.

© Sva prava pridržana, rujan 2018.

Katalog NOVASOL ispisiše se na ekološki prihvatljivom papiru.

Izrada kataloga NOVASOL